

PERSEPSI DAN PENGGUNAAN *SMARTCARD* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN SISTEM TRANSPORTASI PADA TRANSJOGJA DI KOTA YOGYAKARTA

Yorki Zashika Herlianta
yorkiherlianta@gmail.com

Sri Rum Giyarsih
rum_ugm@yahoo.co.uk

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui persepsi mahasiswa terhadap penggunaan *smartcard* di Transjogja, (2) mengetahui intensitas mahasiswa memanfaatkan layanan sistem *smartcard* pada Transjogja, (3) mengetahui perbedaan penggunaan kartu *single trip* dan regular *smartcard*. Metode yang digunakan yaitu survei dengan menggunakan data primer didapat dari wawancara langsung di halte transjogja dengan teknik analisis deskriptif, skoring dan tabulasi silang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas dari 99 responden mahasiswa 60% diantaranya menggunakan kartu *single trip* dan 40% *smartcard* dalam pembayaran menggunakan transjogja. Mahasiswa yang tidak menggunakan *smartcard* memiliki persepsi belum ingin beralih kartu regular *smartcard* dan masih bertahan dengan kartu *single trip* karena dengan penggunaan yang jarang selain itu menghindari beban biaya bulanan dan memilih yang fleksibel dapat digunakan kapanpun jika dibutuhkan seperti kartu *single trip*. Hasil tersebut menjelaskan bahwa *single trip* lebih banyak daripada *smartcard*. Sebanyak 59 orang pengguna *single trip* diantaranya 68% memiliki tingkat kepuasan sedang dan 32% kepuasan tinggi. Sedangkan dari 40 orang pengguna *smartcard* diantaranya 62% memiliki kepuasan sedang dan 38% kepuasan tinggi. Peminat kartu *smartcard* sedikit karena penggunaan yang jarang dan kurangnya sosialisasi tentang kelebihan kartu *smartcard* sedangkan mahasiswa selektif untuk hal biaya terutama biaya bulanan, selain itu juga menghindari ribet saat pengisian ulang sehingga lebih memilih kartu tunai.

Kata kunci : *smartcard*, transportasi, transjogja

Abstract

This study purposed to determine: (1) knowing the students' perceptions of the use smartcard in Transjogja, (2) knowing the intensity of students take advantage of the services on Transjogja smartcard system, (3) knowing the different of using single trip card and regular smartcard in students, The method used is a survey using primary data obtained from direct interviews at the transjogja shelter with descriptive analysis techniques, scoring and cross tabulation. Data analysis using descriptive analysis, scoring and cross tabulation. The results showed that the majority of respondents 99 students 60% of them use the card single trip and 40% in the smartcard payment using Transjogja. Students who do not use the smartcard have a perception not want to switch to a regular card smartcard and still survive with a single trip card due to the use of rare besides avoiding the burden of monthly fee and choose a flexible can be used at any time if it takes a case of single trip card. These results explain that more than a single trip smartcard. A total of 59 users single trip including 68% had moderate satisfaction rate and 32% higher satisfaction. Meanwhile, 40 people of which 62% smartcard users had moderate satisfaction and 38% high satisfaction. Smartcard card enthusiasts slightly due to the use of rare and lack of socialization of the advantages of smartcard card while selective for the students, especially the cost of a monthly fee, but it also avoids complicated when recharging so prefer cash card.

Keywords: smartcard, transportation, transjogja

PENDAHULUAN

Transjogja adalah sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputar Kota Yogyakarta. Transjogja merupakan salah satu bagian dari program penerapan *Bus Rapid Transit* (BRT) yang dicanangkan Departemen Perhubungan. Sistem ini mulai dioperasikan pada awal bulan Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan, Pemerintah Provinsi DIY. Motto pelayanannya adalah “Aman, Nyaman, Andal, Terjangkau, dan Ramah Lingkungan”. Pengelola Transjogja adalah PT.Jogja Tugu Trans.

Transjogja menggunakan sistem tertutup dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bis tanpa melewati halte seperti Transjakarta dan menggunakan sistem pembayaran 3 tipe yaitu *single trip*, pelajar dan reguler (*smartcard*). Pembayaran menggunakan kartu seukuran kartu kredit yang terdapat *chip* silikon atau magnetik yang disebut *microcontroller* yang di periksa otomatis oleh mesin pembaca (*reader*). Pada 2008 Pemerintah Provinsi DIY bekerja sama dengan UGM untuk menjaring mahasiswa yang digunakan pada Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang terintegrasi sebagai kartu pelajar dan kartu transjogja selain itu juga untuk dosen dan karyawan. Menerapkan sistem kerjasama UGM mengusulkan tarif RP 100.000 per bulan dapat digunakan semanya selama satu bulan. Selain itu masyarakat memilih menggunakan transjogja karena harga yang ekonomis, nyaman dan jam operasional yang panjang, yaitu pukul 05.30-21.30. Harga kartu transjogja untuk sekali jalan Rp 3000. Transjogja memiliki segi keamanan yang lebih terjamin jika dibandingkan angkutan kota lain karena setiap calon penumpang yang ingin keluar dan masuk bis harus melewati halte.

Angkutan transportasi umum transjogja memiliki halte khusus untuk menunggu kedatangan bis yang memiliki tempat nyaman untuk menunggu. Pada

kondisi dalam bis pun juga tersedia fasilitas pendingin seperti AC sehingga memberikan kesan nyaman untuk penumpang, berbeda lagi dengan angkutan lain seperti bis kota pada umumnya yang belum menggunakan fasilitas semacam ini, terkadang banyak keluhan dari pengguna yang merasa kepanasan. Untuk mahasiswa diberikan kemudahan untuk mengakses transjogja, khususnya pada mahasiswa UGM karena menjadi satu terintegrasi dengan kartu tanda pengenalan (KTM) mahasiswa yang disebut *GAMA CARD*. *Smartcard* ini berfungsi pada angkutan awal yaitu tahun 2011.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah :

- 1) mengetahui persepsi mahasiswa terhadap penggunaan *smartcard* di transjogja
- 2) mengetahui intensitas mahasiswa memanfaatkan layanan sistem *smartcard* pada transjogja
- 3) mengetahui perbedaan penggunaan kartu tunai *single trip* dan reguler *smartcard* pada mahasiswa

Menurut Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan No.14 tahun 1992, transportasi merupakan dinamika perpindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor atau kendaraan tidak bermotor. Tujuannya agar terwujud lalu lintas jalan dengan selamat, aman, cepat, tertib, nyaman dan efisien. Dengan angkutan umum yang menarik (aman, bersih dan cepat) diharapkan orang akan lebih tertarik untuk menggunakan angkutan umum daripada menggunakan angkutan sendiri (Soekotjo,1974)

Pembangunan dan peningkatan kualitas jalan, menurut Chambers (1983), dapat menimbulkan fasilitas-fasilitas baru di jalan dan sepanjang jalan raya, seperti timbulnya angkutan umum, berdirinya pabrik, toko, kantor, pasar dan pusat-pusat kegiatan sosial dan ekonomi lainnya.

Pelayanan angkutan umum merupakan sarana yang penting dalam menunjang perkembangan suatu wilayah.

Menurut Kinnear (1991) dijelaskan bahwa dalam usaha pelayanan jasa, paling tidak ada 4 faktor yang harus diperhatikan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu aspek kecepatan, keramahan, ketepatan dan kenyamanan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, yang mana jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan bila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Sedangkan menurut Philip Kotler (1994) dan Supranto (2006), paling tidak ada lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan agar pengguna dapat terpuaskan yaitu :

1. Keandalan (*reliability*) yaitu suatu kemampuan untuk melaksanakan pemberian jasa yang dijanjikan dengan tepat, pasti akan terpecah.
2. Responsif (*responsive*) yaitu suatu kemauan untuk membantu pengguna dan memberikan jasa dengan cepat atau selalu tanggap
3. Keyakinan (*confidence*) yaitu mempunyai pengetahuan, kemampuan dan berlaku sopan terhadap pengguna jasa, sehingga timbul kepercayaan dan keyakinan terhadap pemberi jasa/operator/pengusaha.
4. Empati (*emphaty*) yaitu memiliki kepedulian, perhatian terhadap pengguna jasa/ pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*) yaitu memiliki penampilan berupa fisik, peralatan, personel dan kedua komunikasi apa saja yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna jasa.

METODE PENELITIAN

Daerah Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Yogyakarta dengan pemilihan lokasi penelitian berada di bagian utara Yogyakarta berdasarkan peta jaringan trayek dan halte angkutan transjogja. Pada bagian utara banyak tersebar kampus-kampus besar yang juga berdekatan dengan halte transjogja, halte yang digunakan untuk penelitian yaitu seperti halte dekat dengan kampus UGM, UNY, UPN dan ATMA JAYA.

Subjek Penelitian

Pada penelitian ini adalah mahasiswa sebagai subjek penelitian dimana sebagai pengguna angkutan umum transjogja. Pada hal ini subjeknya yaitu sebanyak 99 mahasiswa sebagai subjek responden, dan saat diwawancarai sedang menunggu datangnya bis. Dalam pemilihan subjek ini dilakukan secara acak yang sekiranya seorang mahasiswa dan sedang menggunakan bis transjogja.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer yang didapat dari wawancara dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dilakukan dengan mewawancarai responden dengan variabel mengarah pada persepsi dan penggunaan *smartcard* pada transjogja. Teknik ini digunakan karena komunikasi langsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka lebih terlihat gerak dan mimik informan.

Teknik Analisis Data

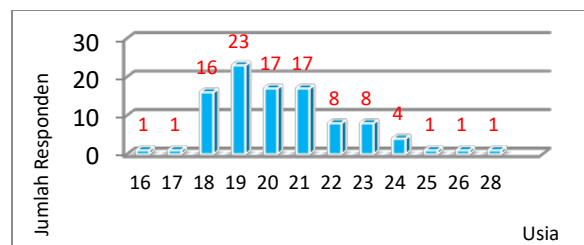
Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif digunakan karena dapat mendeskripsikan atau menggambarkan terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono,

2010). Penggunaan analisis ini untuk mengetahui persepsi dari pemilik *smartcard* secara langsung secara personal dan sejauh mana pemanfaatan tersebut dalam penggunaan transportasi umum. Selain itu penggunaan skoring atau pembobotan untuk menilai suatu data jenis kualitatif agar dapat memiliki nilai kuantitatif dan dapat diukur. Itu diperlukan untuk persepsi yang bersifat kualitatif kemudian dikonversikan kedalam skoring. Sehingga semakin tinggi nilai maka tingkat persepsi kepuasan responden semakin tinggi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

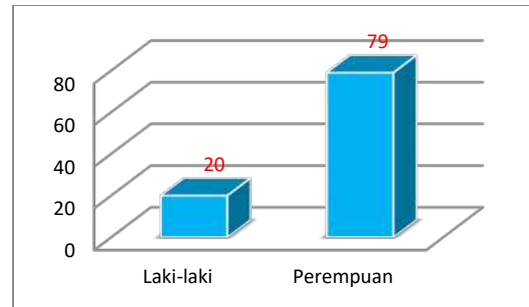
Hasil penelitian dan pembahasan terdiri atas deskripsi data, persepsi mahasiswa terhadap *smartcard*, intensitas mahasiswa memanfaatkan layanan sistem *smartcard* dan perbedaan pengguna kartu tunai dan reguler.

Karakteristik Sosial Ekonomi



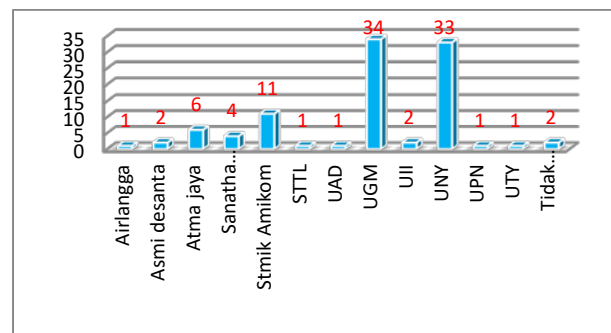
Gambar 1. Jumlah responden berdasarkan usia

Dari hasil penelitian didapat usia responden 19 tahun sebanyak 23 orang, kemudian sebanyak 17 orang berusia 20 & 21, 16 orang berusia 18 tahun. Usia dominan pengguna bis transjogja yaitu usia 19 tahun dimana usia tersebut masuk pada pertengahan masa studi kuliah dan sudah mengenal kondisi lingkungan Kota Yogya serta mengenal sarana transportasi umum yang sesuai. Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

Pada pengguna bis transjogja menurut jenis kelamin, dari hasil penelitian jumlah perempuan pengguna transjogja sebanyak 79 orang, sedang laki-laki hanya sebanyak 20 orang. Kemungkinan laki-laki lebih banyak memiliki kendaraan pribadi seperti motor daripada perempuan. Ada pula beberapa perempuan tidak dapat menggunakan kendaraan pribadi seperti motor. Lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar 2.



Gambar 3. Jumlah responden berdasarkan universitas

Berdasarkan dari 99 sampel diantaranya dari halte UGM, UNY, UPN dan ATMA JAYA didapat responden dari beberapa universitas di Yogyakarta. Mahasiswa paling banyak yang didapat dari penelitian ini yaitu UGM sebanyak 34 orang kemudian UNY 33 orang. Kedua universitas tersebut paling tinggi jumlah mahasiswa yang didapat saat peneliti melakukan pendataan. Kedua kampus ini memang dekat dengan tempat-tempat penting seperti RS Sardjito, koperasi UGM, mirota kampus

serta masih dalam wilayah yang cukup padat dan ramai karena berdekatan dengan tempat-tempat umum serta banyaknya kost di sekitar halte juga ikut mendukung banyaknya pengguna jasa transportasi umum transjogja. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.

Persepsi Mahasiswa Terhadap Pengguna Smartcard Transjogja

Messner dan Meyer (2005) menyatakan bahwa persepsi akan dipengaruhi oleh perbedaan informasi yang dimiliki tiap individu, perbedaan nilai dalam bersikap, dan kepentingan tiap individu. Yogyakarta terdiri dari lapisan masyarakat maka memiliki persepsi masing-masing termasuk mahasiswa mengenai *smartcard* transjogja yang digunakan sebagai kartu untuk menggunakan transjogja. Kebutuhan mobilitas yang berbeda memunculkan persepsi yang berbeda. Adapun beberapa pengguna menggunakan transjogja karena tidak memiliki kendaraan pribadi. Selain itu juga secara tidak langsung mengurangi jumlah kendaraan pribadi khususnya bagi mahasiswa maka untuk berkontribusi penuh mengurangi kemacetan maka perlu kesadaran tiap individu untuk beralih ke kendaraan umum.

Jika melihat transportasi pada negara maju sebagai tolak ukur untuk perkembangan transportasi lokal, sebagai contohnya transportasi pada negara Inggris. Secara individu penduduk di negara tersebut sangat senang dengan berjalan kaki, selain bisa menghemat biaya dibandingkan dengan mengeluarkan biaya untuk parkir maupun bensin untuk sekedar berbelanja, pergi ke pertokoan maupun bekerja dan kuliah. Jika melihat biaya sewa parkir seperti di Kota London yaitu per jam sebesar £4 atau setara dengan Rp 76.000. Tentu saja berbeda jauh jika menggunakan kendaraan umum yang jauh lebih murah dan bahkan lebih jauh jaraknya. Sedangkan di Negara Jepang juga memiliki karakter penduduknya yang juga

senang berjalan kaki untuk melakukan aktivitasnya. Karena selain menghindari kemacetan di kota besar sehingga lebih memilih kendaraan umum yang sedikit hambatan dan hampir melayani 24 jam layanannya. Untuk menggunakan jasa bis ini seperti JR Bus rata-rata ¥200 (sumber dikutip dari www.berkuliah.com) atau setara Rp 21.622 tertanggal Januari 2015.

Sedangkan untuk transjogja biayanya untuk *single trip* Rp 3000 dan reguler *smartcard* Rp 2700.

Adapun keluhan dari pengguna transjogja seperti kondisi bis yang kurang layak beroperasi misalnya asap yang terlalu tebal maupun fasilitas yang tidak berfungsi normal, kursi rusak atau pintu tidak bisa menutup otomatis. Adapun kedatangan yang terlampaui lama karena kurangnya jumlah bis pada saat jam-jam sibuk seperti pulang kuliah. Sebenarnya pihak penyedia layanan transportasi transjogja sudah tersedia fasilitas yang dapat memantau lokasi terakhir bis yang akan datang, sehingga adanya kepastian saat menunggu, namun belum berfungsi benar. Seperti layar monitor yang dapat memantau posisi terakhir bis. Sedangkan mengenai keluhan *smartcard* tidak begitu dominan menjadi masalah karena sudah berjalan baik hanya tidak mahasiswa memilih apa yang dibutuhkan. Adapun keluhan muncul seperti pembayaran yang sulit karena harus ke bank tertentu yang jaraknya mungkin tidak dekat maupun jika saat ingin digunakan kebetulan habis maka tidak bisa digunakan normal.

Frekuensi Penggunaan

Pemanfaatan mahasiswa dalam menggunakan *smartcard* untuk menggunakan angkutan umum Transjogja memang memiliki pengalaman bagi tiap mahasiswa. Dari beberapa titik sampel sebanyak 52 mahasiswa atau hampir 50% responden menggunakan transjogja 1-3 kali seminggu. Seperti yang terlihat di tabel 1.

Tabel 1. Tabel silang jenis kartu dan frekuensi penggunaan

Frekuensi penggunaan					
Jenis Kartu	Pengeluaran Perbulan				Total
	< Rp 500.000	Rp 500.000- Rp 1.000.000	Rp 1.100.000- Rp 1.500.000	> Rp 1.500.000	
Reguler	14	21	2	3	40
Tunai/ Single trip	25	30	4	0	59
Total	39	51	6	3	99
Jenis Kartu	1-3 kali/ minggu	4-6 kali/ minggu	7-10 kali/ minggu	> 10kali/ minggu	Total
Reguler	14	16	5	5	40
Tunai/ Single trip	38	13	5	3	59
Total	52	29	10	8	99

Total frekuensi pengguna paling banyak yaitu 1-3 kali/ minggu dengan 38 orang menggunakan kartu *single trip* dan 14 orang menggunakan reguler *smartcard*. Artinya mahasiswa dapat dikatakan masih cenderung memiliki keraguan menggunakan sistem pembayaran dengan *smartcard*. Ini dapat dilihat dari angkat perbedaan antara *smartcard* dan *single trip*. Ini dapat dilihat dari kutipan responden yang berbunyi seperti berikut

“Bayar langsung memudahkan pelanggan dalam penggunaan karena masih banyak masyarakat yang masih kebingungan untuk mendapatkannya dalam hal letak penjualannya”.

Dari kutipan tersebut menjelaskan bahwa mereka cenderung memiliki kesan ribet saat proses isi ulang di bank atau di halte POS tertentu. Selain itu ada pula responden yang setuju dengan kartu *smartcard* namun mengeluhkan untuk dipermudah dalam isi ulang, seperti kutipan sebagai berikut.

“Permudah pengguna untuk melakukan isi ulang dengan memperbanyak jumlah POS (*point of sales*)”

Dengan begitu pengguna lebih nyaman untuk penggunaan dan isi ulang sehingga lebih fleksibel.

Pengeluaran Bulanan Responden

Mahasiswa memang belum memiliki pendapatan tetap seperti orang bekerja maka dari pengeluaran perbulan dapat diketahui kemampuan ekonomi responden.

Tabel 2. Tabel silang jenis kartu dan pengeluaran perbulan

Dari hasil olah data diketahui mayoritas kondisi ekonomi mahasiswa mayoritas sebesa antara Rp 500.000 – Rp 1.000.000 sebanyak 51 orang, kemudian < Rp 500.000 sebanyak 39 orang, sisanya diatas Rp 1.100.000 per bulan seperti yang terlihat di tabel 2. Melihat hasil pengeluaran rata-rata perbulan mayoritas cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari di Yogyakarta, sedangkan untuk biaya penggunaan kartu *smartcard* juga tidak terlalu berat. Mayoritas pengeluaran responden sebesar Rp 500.000 – Rp 1.000.000 biaya kartu reguler *smartcard* sekali transaksi Rp 2700 itu cukup jika mengisi saldo Rp 50.000 dan dirasa tidak terlalu berat. Maka berikut ada simulasi biaya jika menggunakan kartu *smartcard*.

a= Harga kartu reguler *smartcard*
b= Frekuensi pemakaian berdasarkan paling banyak digunakan (3 kali)
c= Sebulan ada 4 minggu

$$a \times b \times c = \dots$$

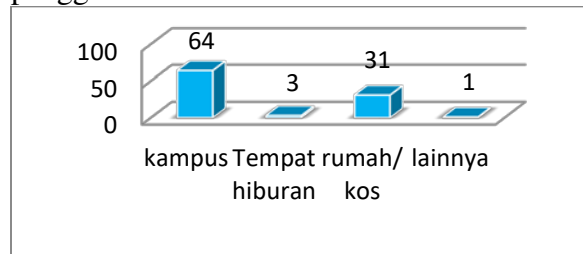
$$2700 \times 3 \times 4 = 32400$$

Jadi dari simulasi di atas didapatkan hasil total pengeluaran sebulan untuk biaya kartu reguler *smartcard* sebesar Rp 32.400. Hal ini jelas tidak masalah bagi mahasiswa umum untuk mengisi saldo minimal Rp 50.000 tiap bulan. Per bulan hanya Rp 32.400 dapat digunakan untuk 3 kali penggunaan setiap minggu dalam sebulan cukup efektif untuk penggunaan berulang-ulang. Lagi pula saldo

dalam kartu Transjogja juga tidak bisa hangus dan itu bisa bertahan lama untuk penggunaan jangka panjang. Sedangkan untuk pengisian saldo minimal yang dikeluarkan dari pihak Transjogja minimal Rp 15.000 kedua kartu reguler baik dari pihak bank maupun dari pihak Transjogja tetap sama untuk biaya sekali perjalanan.

Pengguna Menurut Jarak Asal dan Tujuan Perjalanan

Jarak mempunyai peranan pada moda transportasi, menurut Tamin (1997:52) mengungkapkan bahwa aksesibilitas dapat pula dinyatakan dengan jarak. Jika suatu tempat berdekatan dengan tempat lain, maka dapat dikatakan memiliki aksesibilitas yang tinggi, demikian sebaliknya jika suatu tempat berjauhan dengan tempat lain maka aksesibilitasnya rendah. Jadi suatu wilayah yang berbeda pasti memiliki aksesibilitas yang berbeda pula, karena aktivitas wilayah tersebar dalam sebuah ruang yang tidak merata, seperti misalnya pembangunan halte perlu mempertimbangkan lokasi yang tidak terlalu jauh dari pemukiman maupun pertokoan, maupun tempat wisata atau tempat yang sering menjadi tujuan. Sehingga jarak antara halte dengan permukiman maupun halte dengan kampus, pusat pertokoan maupun wisata haruslah mudah dijangkau. Melihat jarak berperan terhadap aksesibilitas, mahasiswa pun dapat melakukan mobilitas dimana mereka inginkan yang sesuai dengan jalur Transjogja karena aksesibilitas dari jalur Transjogja dapat menjangkau lokasi tujuan pengguna.



Gambar 4. Tabel silang jenis kartu dan jarak asal perjalanan

Jumlah responden terbanyak yaitu 64 orang dengan asal perjalanan responden yaitu dari kampus seperti yang terlihat pada gambar 4. Mahasiswa menyatakan bahwa alasan terbanyak menggunakan Transjogja dari kampus karena akses dari kampus dekat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sehingga mahasiswa cenderung menggunakan untuk mobilitas mereka dari kampus ke tempat tujuan. Pada gambar 4 angka tersebut hampir mayoritas responden mahasiswa menggunakan Transjogja guna mendukung kegiatan pendidikannya. Mahasiswa merasa dimudahkan dengan beradanya halte dekat dengan asal perjalanan mereka yaitu kampus.

Tabel 3. Tabel silang jarak perjalanan terhadap jarak asal perjalanan

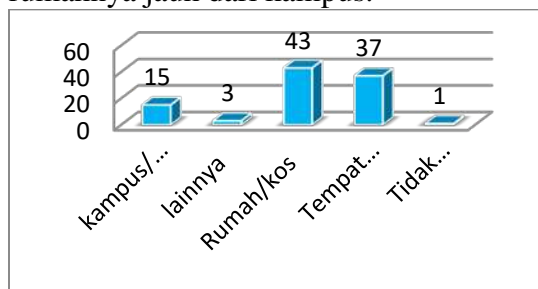
Jenis kartu	Jarak asal perjalanan				Total
	< 500m	500m- 900m	1 km- 1.5km	> 1.5km	
Reguler	21	9	4	6	40
tunai/ single trip	30	10	11	8	59
Total	51	19	15	14	99

Jika melihat dari Tabel 3 tabel silang antara jenis kartu terhadap jarak asal perjalanan angka terbesar yaitu pada jarak < 500m sebanyak 21 orang untuk pengguna kartu reguler dan 30 orang untuk kartu tunai. Pada jarak < 500m memang cukup dekat dengan asal perjalanan mereka yaitu kampus menuju tempat yang mereka tuju. Namun untuk jarak yang lebih jauh lagi seperti 500-900 m dst, mahasiswa cenderung enggan menggunakan angkutan umum karena dirasa jauh dari halte. Itu yang menyebabkan mahasiswa enggan untuk menggunakan Transjogja karena mahasiswa merasa jarak dari kampus terhadap halte tidak dapat dijangkau dengan mudah. Mahasiswa yang jaraknya makin jauh dengan halte terhadap

kampusnya lebih memilih tidak menggunakan Transjogja.

Penggunaan Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Tujuan perjalanan dari responden berpengaruh juga terhadap mereka dalam memanfaatkan fasilitas umum atau tidak melihat dari tujuan perjalanan responden. Mahasiswa cenderung selektif dalam penggunaan, karena faktor jarak juga dapat menentukan mereka menggunakan Transjogja atau tidak dilihat dari nilai jumlah responden berdasarkan tujuan perjalanan pada gambar 5, menunjukkan sebanyak 43 orang menuju rumah/ kost dari asal mereka melakukan perjalanan atau dari halte sebelumnya. Lainnya 37 orang memilih menggunakan untuk pergi ke tempat hiburan/ sosial seperti mall, pertokoan, pasar dll. Sebagian besar pengguna memanfaatkan perjalanan mereka berpindah satu tempat ke tempat lain untuk menuju rumah/ kost. Mahasiswa biasa memanfaatkan Transjogja ini untuk perjalanan pulang ataupun berangkat demi menunjang kegiatan kuliah yang jarak rumahnya jauh dari kampus.



Gambar 5. Jumlah responden berdasarkan tujuan perjalanan

Tabel 4. Tabel silang jenis kartu terhadap jarak tujuan perjalanan

Jenis kartu	Jarak tujuan perjalanan				Total
	< 500m	500m-900m	1km-1.5km	>1.5km	
Reguler	19	10	3	8	40
tunai/ single trip	23	3	13	20	59

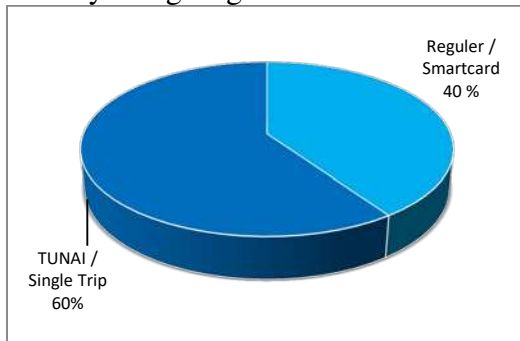
Total	42	13	16	28	99
-------	----	----	----	----	----

Jarak dengan kampus ke kost/ rumah mereka tidak bisa dijangkau dengan mudah sehingga mereka memilih dengan menggunakan transportasi umum Transjogja karena jarak halte dengan rumah/ kost mahasiswa cukup dekat jika dilihat dari Tabel 4 yaitu sebanyak 42 orang berjarak < 500m. Pada jarak itu mereka menggunakan Transjogja dengan pengguna kartu single trip 23 orang dan reguler smartcard 19 orang. Jika melihat dari banyaknya pengguna kartu reguler dan single trip yang tidak terlalu jauh perbedaannya maka jarak tujuan perjalanan mereka tidak mempengaruhi bagi pengguna kedua kartu tersebut namun dalam jarak < 500m sedangkan untuk jarak 500m-900m sebanyak 13 orang dengan rincian pengguna kartu reguler 10 orang dan single trip 3 orang. Pada jarak ini dari halte tujuan mahasiswa dengan kost/ rumah maupun tempat hiburan/ sosial pengguna kartu reguler lebih banyak. Karena pengguna kartu ini sudah berlangganan bulanan menggunakan Transjogja sebagai mobilitas mereka sehingga mahasiswa merasa memanfaatkan fasilitasnya

Perbedaan Pengguna Kartu Tunai dan Regular Smartcard

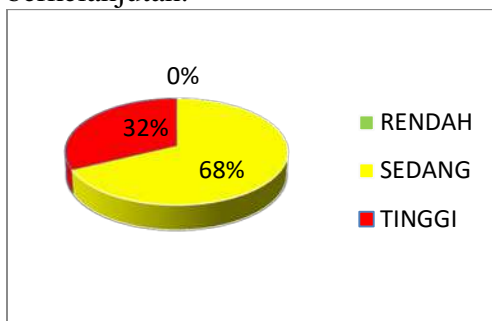
Smartcard ini memiliki fungsi yang berbeda pada jenis kartu tunai (single trip) karena kartu ini hanya sekali pakai saat melakukan transaksi. Untuk kartu smartcard memiliki kelebihan yang bisa digunakan sesuai kebutuhan bagi pemilik kartu, ada kartu yang dikeluarkan oleh pihak bank dan pihak Transjogja. Tiap jenis kartu memiliki keunggulan masing-masing, dari yang didapati di lokasi penelitian misalnya kartu smartcard dari pihak bank terdapat potongan harga menjadi Rp 1,- hingga Rp 10,- potongan itu terjadi pada smartcard pada jenis beberapa bank, namun pada saat di lapangan peneliti menemukan pada bank BCA. Selain itu ada kartu dari pihak

transjogja yang bisa diisi di tiap halte pos. Dengan minimal pengisian saldo Rp 15.000. Pada kartu dari transjogja memiliki keunggulan dapat di tap hanya dalam dompet saja tanpa perlu mengeluarkan kartunya langsung.



Gambar 6. Jumlah responden berdasarkan jenis kartu

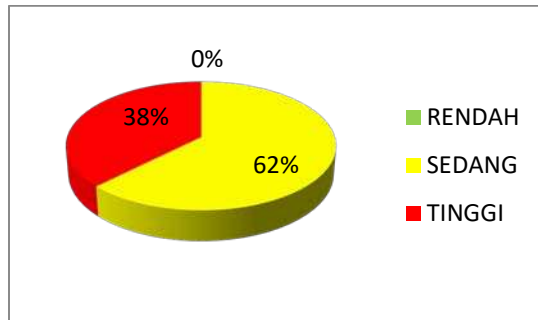
Pada gambar 6 presentase antara dua pengguna kartu single trip dan reguler smartcard Transjogja yaitu sebesar 60% responden menggunakan kartu tunai/ single trip sedangkan hanya 40% responden yang menggunakan kartu reguler smartcard dari total responden 99 orang. Dari hasil presentase berikut sebagian besar responden menggunakan kartu tunai untuk penggunaan angkutan umum transjogja. Dari 59 mahasiswa yang mewakili sampel di Kota Yogyakarta lebih memilih kartu single trip dalam kebutuhannya bermobilitas dibanding kartu smartcard berbanding 40 mahasiswa. Bila melihat dari segi biaya memang harga kedua jenis kartu tidaklah berbeda jauh, hanya terpaut Rp 300. Namun yang membedakan antara kartu single trip dan smartcard ialah pada sifatnya yang berkelanjutan.



Gambar 7. Jumlah responden berdasarkan

Melihat dari gambar 7 hasil yang didapat dari grafik tersebut menunjukkan bahwa dari 60% atau sebanyak 59 pengguna kartu single trip merasa memiliki tingkat kepuasan sedang sebanyak 68%, dan 32% memiliki tingkat kepuasan tinggi. Penyedia jasa transportasi umum Transjogja sudah menyediakan jasa bagi masyarakat khususnya mahasiswa yang merasa selama penggunaan dalam mobilitasnya memiliki kepuasan tingkat tinggi. Sebanyak 19 mahasiswa merasa dalam penggunaannya biasa dalam hal beberapa aspek seperti Keandalan (Reability) dalam pemberian jasa, Responsif (Responsive) dalam memberikan bantuan atau tanggapan kepada penumpang, Keyakinan (Confidence) berlaku sopan terhadap pengguna jasa sehingga timbul keyakinan dari penyedia jasa, Empati (Emphaty) memberikan kepedulian terhadap pengguna dan Berwujud (Tangible) bentukan fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna jasa. Beberapa aspek tersebut yang dirasakan oleh mahasiswa dalam penggunaannya selama beroperasinya Transjogja hingga sekarang yang menjadikannya sebagai bahan acuan dalam penilaian persepsi dan kepuasan. Namun ada pula beberapa yang hanya merasa memiliki tingkat kepuasan sedang terhadap pelayanan Transjogja di mata mahasiswa yang sebanyak 40 orang, ini semua karena satu-satunya transportasi di Kota Yogyakarta yang memiliki kenyamanan seperti ini dibandingkan angkutan kota lainnya, sehingga pilihan mahasiswa hanya dapat menggunakan Transjogja sebagai pilihan ternyamannya. Keunggulan Transjogja yaitu dalam rute jalur yang bersinergi dengan rute lain yang terhubung melewati halte untuk berpindah rute tanpa perlu membayar biaya perjalanan lagi, sehingga mahasiswa merasa tepat penggunaannya karena menyangkut mengenai masalah biaya. Mahasiswa

memang selektif dalam hal pengeluaran biaya, termasuk biaya perjalanan yang digunakan untuk mobilitas seperti kegiatan belajar seperti kuliah, transportasi Transjogja dirasa paling pas untuk mahasiswa.



Gambar 8. Presentase persepsi penggunaan kartu *smartcard*/ Reguler

Pada gambar 8 tingkat kepuasan kartu reguler *smartcard* menunjukkan tingkat kepuasan sedang pada pengguna Transjogja sebanyak 62% dan 38% pengguna memiliki tingkat kepuasan tinggi. Melihat perbandingan pada tingkat kepuasan sedang antara kedua jenis kartu yang digunakan sebagai pembayaran Transjogja bahwa sebanyak 68% orang merasa puas pada kartu pembayaran tunai, yaitu dengan membayar secara tunai kepada petugas Transjogja. karena dapat menggunakan Transjogja kapan pun dibutuhkan. Namun pada tingkat sangat puas atau kepuasan tinggi kartu reguler *smartcard* yang dirasakan oleh mahasiswa karena adanya faktor dari semua penawaran, akses dan biaya menjadi perhitungan bagi pemilik kartu reguler *smartcard*. Selain penawaran dan akses dalam masalah pembayaran yang dimudahkan dengan hanya menempelkan ke mesin pembaca kartu karena adanya faktor pribadi seperti tidak memiliki kendaraan pribadi sehingga mahasiswa memilih transportasi umum yaitu Transjogja. Ketiadaan kendaraan pribadi inilah yang menjadikan dasar mahasiswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Mahasiswa merasa belum ada manfaat berarti dari kartu *smartcard* karena takut beban biaya tiap bulannya selain itu juga merasa ribet dalam pengisiannya.
2. Kondisi fasilitas bis maupun halte belum difungsikan secara penuh.
3. Tingkat kepuasan dari kedua kartu sudah cukup memberikan penilaian positif

Saran

1. Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, fasilitas publik, serta dalam hal perawatan bis maupun halte.
2. Perlu sosialisasi untuk keunggulan kartu reguler *smartcard*
3. Dinas Perhubungan maupun transjogja membuat program kerjasama dengan Universitas di Yogyakarta dengan penawaran yang lebih menarik dan mengajak untuk beralih ke kendaraan umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Homatua Y, 2009. Evaluasi Potensi Penumpang Busway Berdasarkan Karakteristik Penumpang dan Karakteristik Wilayah. Fakultas Geografi: UGM
- Mutia Debi, 2005. Kajian Potensi Penumpang Bis Kota Dikota Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Geografi. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Soekotjo, 1974. Beberapa Masalah Angkutan Kota. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono, 2010. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.